Vol-02,Iss-01 Feb 2018
ISSN : 2571-9858
(P:21-P:36)

إصلاحات مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي بين إدارة الجودة الشاملة والحصول على الاعتماد الأكاديمي

د.سالمي عبد الجبار/ abdeldjabarselmi@yahoo.com- المدرسة العليا لإدارة الأعمال بتلمسان –الجزائر

الملخص:

تعد جودة مخرجات التعليم أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة من خلال الاعتماد على مجموعة من المعايير في مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي، لذلك ركزت هذه المؤسسات إما على تبني إدارة الجودة الشاملة (إ.ج.ش) من خلال وضع نظام خاص لجودة السلوك المتبع و تظافر الجهود، و توفير مختلف الأدوات والأساليب التي تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج إيجابية وضمان استمرارها في تلبية حاجيات المجتمع الذي تعيش فيه، أو إتباع منهجية الحصول على الاعتماد الأكاديمي التي تمنحه الهيئات المانحة لشهادة الاعتماد و ضمان الجودة من خلال تبني مجموعة من المعايير والإجراءات للتمكن من تحسين الخدمة التعليمية. يهدف هذا البحث إلى الوقوف على أهم المفاهيم المتعلقة بـ إ.ج.ش في مجال التعليم ومتطلبات تطبيقها، إلى جانب إجراءات الحصول على الاعتماد الأكاديمي مثل الايزو، ليخلص في الأخير على تبيين الفرق بين المنهجيتين الممكن إتباعها من طرف المؤسسات التعليمية خاصة على مستوى التعليم العالي بالجزائر.

الكلمات المفتاحية : التعليم، إ.ج.ش، الايزو، الاعتماد الأكاديمي، التنمية المستدامة.

Résumé:

La qualité de l'enseignement est considérée parmi les piliers du développement durable à travers le choix d’un ensemble des normes dans les établissements de l'enseignement supérieur et la recherche scientifique, basé sur l'adoption de la notion du management de la qualité totale à travers l'élaboration d'un régime spécial pour la qualité du comportement, accroître les efforts et fournir des outils et méthodes pour aider les établissements d'enseignement afin de réaliser des résultats positifs sur la satisfaction du client et d’assurer la continuité à répondre aux besoins de la société. Ainsi sur une méthodologie d’obtenir l'accréditation académique fournis par des organisations de la certification qualité à travers l'adoption d'un ensemble de critères et procédures pour améliorer le service de l’enseignement. Cette recherche tente de décrire et d’expliquer les concepts les plus importants du management de la qualité totale dans l'enseignement et les exigences de leur application, puis l'adoption de l'ISO, afin de déterminer la différence entre les deux méthodes peuvent être suivies par les établissements de l’enseignement surtout au niveau de l'enseignement supérieur en Algérie.

Mots clés: l’enseignement, management de la qualité totale, ISO, l'accréditation académique, le développement durable.

1- مقدمة

تعد ضمان الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي عملية استراتيجية إدارية لها دور كبير في بناء مجتمع متعلم وإرضاء مختلف أصحاب المصالح على المستوى الداخلي كالطلبة و أعضاء هيئة التدريس، و على المستوى الخارجي

المتمثل في المجتمع و سوق العمل، حيث "تدل الكثير من التجارب العالمية أن الجامعات قد استفادت بدرجة كبيرة من تطبيق مبادئ إ.ج.ش، فقد بدأت محاولات التطبيق في الثمانينات، و تضاعف فيما بعد، إذ يشير (Marchese,1993) أنه من الصعب الآن أن تجد مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي في أمريكا و لا تجد فيها محاولات لتطبيق إ.ج.ش"[1].

تعددت المناهج المطبقة لبرامج الجودة في التعليم منها منهجية مبادئ إ.ج.ش (TQM) و بعض النماذج الرائدة كالنموذج الياباني، و الجامعات العالمية كجامعة **Wisconsin-Madison** وFox Valley Technical وجامعة Harvard و غيرها.

هناك من يسعى إلى الحصول على " الاعتماد الأكاديمي (Académique Accreditation) الذي تمنحه هيئات مسؤولة و معترف بها (هيئات ضمان الجودة و الاعتماد) إذا كانت هذه الجامعة تستطيع إثبات أن برامجها تتوافق مع المعايير المعلنة و المعتمدة، و أن لديها أنظمة قائمة لضمان الجودة و التحسين المستمر لأنشطتها الأكاديمية، و ذلك وفقا للضوابط المعلنة التي تنشرها الهيئة"[2]، ومن أمثلة ذلك نجد المنظمة العالمية للقياس (ISO)، فبعد النجاح الذي وصلت إليه تطبيقات الايزو، بدأت مؤسسات التعليم العالي الأمريكية بتبنيه و تطبيقه، و من هذه الجامعات نجد جامعة دريكسيل (Drexel)، وفرجينيا كمونولث (Virginia Commonwealth)، وأوبورن (Auburn) ومعهد روتشتر للتكنولوجيا (Rochester Institute of Technology) و جامعة ميتشغان (Michigan State)[3].

تعتمد الجودة إلى حد كبير على قانون العرض و الطلب، تكون ذات أهمية ثانوية عندما تكون السلع أو الخدمات نادرة، و ذات أهمية كبيرة في حالة وفرة هذه السلع و الخدمات، فعندما تكون السلع نادرة تكون الخدمة التي تؤديها هي العامل المهم، و يكون الشعار "اصنعها ثم قم ببيعها" أما عندما تتوافر السلع، يكون السعر هو العامل المهم، ولكن لا يمكن الصمود طويلا أمام حرب الأسعار، ولهذا تصبح الجودة هي العامل الرئيسي الذي يحكم[4]. عند إسقاط هذا المفهوم على منظومة التعليم العالي في الجزائر، نلاحظ أنها عرفت تطورا كميا من خلال تزايد الشبكة الجامعية: 106 مؤسسة للتعليم العالي (موزعة على 48 ولاية عبر التراب الوطني) تضم 50 جامعة، 13 مركزا جامعيا، 20 مدرسة وطنية عليا، 10 مدارس عليا، 11 مدارس عليا للأساتذة و ملحقتين جامعيتين[5]، كما توجد مدارس و معاهد تخضع لوصاية قطاعات وزارية خارج قطاع التعليم العالي[6]، وتزايد تعداد الأساتذة والطلبة بصفة هائلة بسبب الضغط الكبير الناتج عن الطلب الاجتماعي المتزايد على التعليم العالي وهذا ما جعل نظام التعليم العالي الكلاسيكي

لا يستجيب للتحديات الكبرى التي يفرضها تطور العلوم والتكنولوجيا الناجمة عن عولمة الاقتصاد و بروز مجتمع المعلومات و ظهور المهن الجديدة فضلا عن التحديات المتمثلة في عولمة منظومة التعليم العالي.

على ضوء توصيات اللجنة الوطنية لإصلاح المنظومة التربوية و توجيهات المخطط التنفيذي الذي صادق عليه مجلس الوزراء في جلسته المنعقدة في 30 أبريل 2002 ، حددت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي استراتيجية عشرية لتطوير القطاع للفترة 2004 -2013 و تتضمن هذه الاستراتيجية في أحد محاورها الأساسية إعداد وتطبيق إصلاح شامل و عميق للتعليم العالي تتمثل المرحلة الأولى لهذا الإصلاح في وضع هيكلية جديدة للتعليم ذات ثلاث أطوار تكوينية : ليسانس - ماستر - دكتوراه، أي هيكلية تستجيب للمعايير الدولية، و تكون مصحوبة بتحسين وتأهيل مختلف البرامج التعليمية، وباعتماد تنظيم جديد للتسيير من أجل ضمان تكوين نوعي[7]. انطلاقا مما سبق، من بين استراتيجيات الجودة المطبقة في التعليم العالي، ما هي الاستراتيجية الأنسب للجامعات الجزائرية في الوقت الحالي؟ هذه الإشكالية تقودنا إلى الاستفسار عن المقصود بـ إ.ج.ش في التعليم العالي؟ ما هي الاستراتيجيات الممكن انتهاجها من أجل إ.ج.ش على مستوى مؤسسات التعليم العالي؟ ما هي خطوات نظام إدارة الجودة من طرف الايزو (ISO) في النظام التعليمي؟

2- تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة

أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية باعتبارها الوظيفة الأولى لأية مؤسسة و فلسفة إدارية وأسلوب حياة تمكنها من الحصول على ميزة تنافسية من أجل البقاء و الاستمرار في ظل تزايد طلب الزبائن على الجودة[8] وذلك باعتبارها ترتكز على تحقيق رضا المستهلك و مساهمة العاملين في المؤسسة، إلى جانب التحسن والتطوير المستمر في الجودة[9].

هناك تعاريف كثيرة لمفهوم إ.ج.ش، حيث قدم كل من (Bounds, et, al) و(Steven & Ronald, Clair) تعريفا للكلمات الثلاثة المكونة لهذا المفهوم[10] كمايلي: الإدارة (Management) تعني تطوير القدرات التنظيمية و القيادات الإدارية بحيث تصبح قادرة على التحسين المستمر لغرض المحافظة على المستوى العالي من جودة الأداء. الجودة (Quality) في تحقيق رغبات الزبائن و المستفيدين وتوقعاتهم مما تقدمه المؤسسة من سلع أو خدمات، بل تصل أيضا إلى محاولة تقديم مستوى أعلى من تلك التوقعات. الشاملة (Total) بإدخال عناصر العمل كلها في التحديد و التعريف الدقيق لحاجات الزبون و رغباته و العمل على بذل جهد جماعي و فردي في سبيل تحقيق تلك الغايات.

في الفكر الإداري هي فلسفة وجدت للتعبير عن رضا الزبون (دروموند Drummond.1992)، ومجموعة مبادئ إرشادية تدعم التحسين المستمر للمؤسسة وهي تطبيق للطرق الكمية و الموارد البشرية لتحسين كل العمليات ودرجة الوفاء وتلبية حاجات الزبون الحالية والمستقبلية (بسترفيدBesterfield.1995)[11]، هذا النظام الإداري يستخدم مجموعة من الفلسفات المتكاملة والأدوات الإحصائية و العمليات الإدارية من أجل رفع درجة رضا العميل والموظف على حد سواء (روبرت Robert.1995). لخلق ثقافة متميزة في مستوى الأداء، يكافح المديرون والموظفون باستمرار من أجل تحقيق توقعات و رغبات المستفيد من السلعة أو الخدمة و التأكيد على أداء العمل بالشكل الصحيح من المرة الأولى بأقصى درجة من الفعالية، و في أقصر وقت ممكن (بنهاردت Benhardt.1991) و نهج شامل قائم على أساس إحداث تغييرات ايجابية جذرية لكل شيء داخل المؤسسة حيث تشمل الفكر والسلوك و القيم، المعتقدات التنظيمية و المفاهيم الإدارية و نمط القيادة الإدارية و نظم إجراء العمل والأداء من أجل تحسين و تطوير مكونات المؤسسة جميعها للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها (عقيلي 2000).

يتطلب تطبيق منهجية إ.ج.ش توفير المناخ الملائم و تغيير ثقافة المؤسسة وقيمها وتعديل هيكلها التنظيمي بما يتناسب مع المفهوم الجديد، فدعم الإدارة العليا و إقناعها بضرورة تطبيق منهجية الجودة الشاملة لتستعد لدعم التغييرات التي تركز على العميل كهدف أساسي و توفير قاعدة بيانات كبيرة عن العملاء و احتياجاتهم و أن تفعل من نظام التغذية العكسية اعتمادا على فرق العمل و التعاون الجماعي في المؤسسة و ممارسة النمط القيادي الديمقراطي الذي يسمح بمشاركة العاملين في وضع الأهداف و اتخاذ القرار و التوسع في تفويض الصلاحيات، فبالنسبة لـ "ريتشارد ويليامز" أنه إذا كانت ظروف المؤسسة لا تسمح أساسا بتفويض السلطة للعاملين فربما يكون الوقت غير مناسب لتطبيق إ.ج.ش[12].

كي تكون عملية التحول ناجحة وتحقق الأهداف المرجوة، يمكن اتباع خمس مراحل أساسية[13]:

مرحلة الإعداد باعتبار الجودة الشاملة جزءا من ثقافة المؤسسة، و التركيز على الدعم التام للإدارة العليا:

أ- تعزيز الوعي بأهمية التطوير المستمر، التشخيص العملي لمشاكل المؤسسة، وتبيان التحديات.

ب- تحديد احتياجات المستفيدين، اتجاهاتهم و رغباتهم، و صياغتها في أهداف المؤسسة.

ت- تعريف قيادات المؤسسة بالأسس الفكرية لـ إ.ج.ش.

ث- إلتزام القيادات بفكر التميز الإداري و الجودة الشاملة، و مساندتها لتطوير أداء العاملين في ضوء هذا الفكر.

مرحلة التخطيط بإبراز الرغبة الصادقة لإدارة المؤسسة في تكريس كافة جهودها من أجل تحقيق الجودة الشاملة، والتزامها بنشر و دعم ثقافة الجودة الشاملة:

أ- تعريف العاملين في المؤسسة بالجودة الشاملة و إقناعهم بمفاهيم التميز الإداري للجودة.

ب- تشكيل مجلس للجودة الشاملة من ذوي الرأي و المعرفة بالوضع الراهن للمؤسسة، ليختص بإدارة وتوجيه و دعم العمليات المتعلقة بالجودة الشاملة.

ت- تعيين مدير للجودة الشاملة من بين رؤساء الوحدات التنظيمية، يملك مهارات متميزة وقيادية.

ث- إعداد خطة شاملة لتطبيق إ.ج.ش، بمشاركة جميع العاملين للاستفادة من تنوع آرائهم وضمان إلتزامهم، و كسب رضائهم.

ج- وضع خطة لتطوير نظم المعلومات على مستوى المؤسسة، بما يمكنها من مواكبة التكنولوجيا المستخدمة في معالجة البيانات.

مرحلة التقييم بتوفير المعلومات المتعلقة بالمؤسسة و أولويات تطويرها، وتتضمن:

أ- تشخيص الوضع الحالي للمؤسسة و التعرف على جوانب القوة لدعمها و الضعف لمعالجتها.

ب- تحديد معايير لقياس الجودة الشاملة، يمكن اشتقاقها من المعايير العالمية شرط تناسبها مع بيئة المؤسسة.

ت- مراجعة ثقافة المؤسسة في ضوء متطلبات ثقافة الجودة الشاملة، و العمل على تطوير هذه الثقافة في ضوء تلك المتطلبات الجديدة.

مرحلة التطوير تختص بالتطبيق الفعلي لـ إ.ج.ش، و معالجة المشاكل و أوجه القصور التي أفرزتها المرحلة السابقة، و تتضمن:

أ- تفعيل عمل فريق الجودة الشاملة.

ب- تحديد المسؤوليات و تعريف جميع العاملين بدوره في عملية التغيير.

ت- المراجعة الدورية للجهود المبذولة في تطبيق إ.ج.ش و تحقيق التقدم في التطبيق و المشاكل التي تواجهه و الاستفادة منه من التجارب المماثلة.

مرحلة التحسين المستمر تستهدف التعرف على أفضل الممارسات و الأداء، من أجل استثمارها مرة أخرى في عمليات التطوير المستمر، و تتضمن:

أ- الاستعانة بخبراء الجودة الشاملة في تقويم برنامج التطبيق.

ب- إجراء مقارنة مرجعية للأداء (Benchmarking) للتطبيق مع مؤسسات مماثلة.

ت- دعوة جميع الأطراف المعنية بتطوير عمل المؤسسة للمشاركة في عملية التطبيق.

تزويد جميع العاملين في المؤسسة بالتغذية العكسية عن نتائج التقويم، ثم العودة مرة أخرى إلى مرحلة التخطيط للاستمرار بعملية التحسين المستمر.

كما تتطلب نظام لقياس المتغيرات النوعية التي تحكم جودة التعليم واستخدام الأساليب الإحصائية لضبط الجودة، لاكتشاف الاختلافات و تصحيحها، إلى جانب القدرة على فعالية نظام الاتصال داخل المؤسسة و خارجها قادرا على إيصال المعلومات الدقيقة عن انجاز العاملين و إبلاغهم ومرؤوسيهم بمضمونها في اقرب وقت، فأسلوب الإدارة اليابانية في تطبيق الجودة الشاملة هو نهجها الواقعي في تبنيها لنظم اتصالات فعالة إيمانا منها بأن نظام الاتصال بالمؤسسة هو الجهاز العصبي لها[14].

إن حداثة موضوع إ.ج.ش في بعض المؤسسات، عدم تخصيص ميزانية معتبرة و قلة الكفاءات المؤهلة يمكن أن يعيق تطبيقها خاصة عندما تنشأ مقاومة للتغيير من طرف القدامى و شعورهم بعدم حاجتهم للتدريب و خوفهم على مناصبهم و عدم تقبلهم للأسلوب التشاوري و فرق العمل.

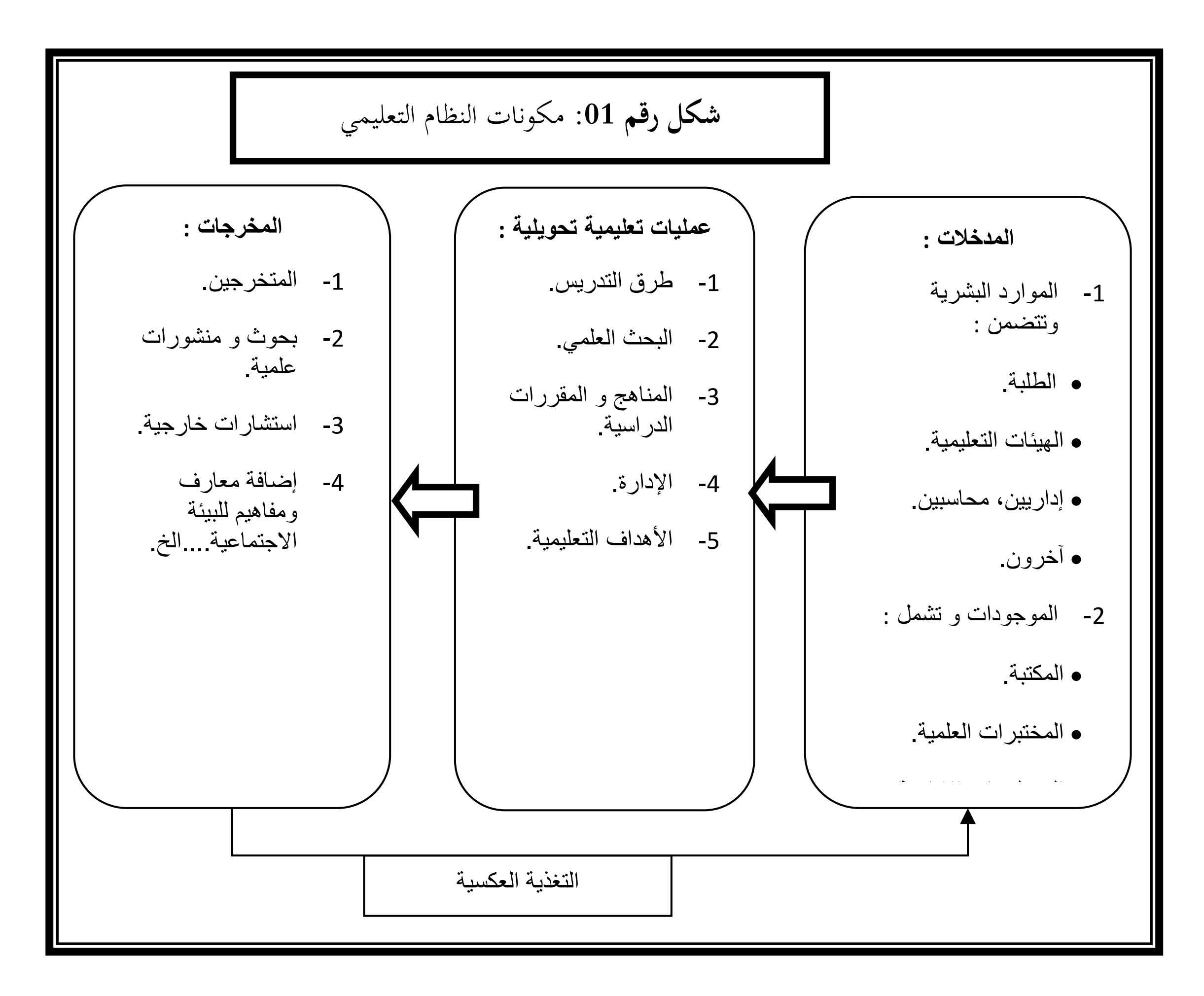
3- إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

كانت إ.ج.ش بإدخال عالم الإدارة و المهندس الأمريكي "ادوارد ديمينغ" هذا المفهوم في الصناعات اليابانية بداية الخمسينات من القرن الماضي ثم انتقل إلى الولايات المتحدة الأمريكية في الثمانينات سعيا وراء تقليد ومنافسة الصناعات اليابانية لما تتميز به من جودة و كفاءة و انخفاض في التكلفة، ثم بدأت الموجة الثالثة في التسعينات بتطبيق هذا المفهوم في ميدان التعليم العام و العالي[15]، وبذلك أصبحت الجودة لا تتعلق فقط بجودة السلع في المصانع والمؤسسات الإنتاجية، بل أصبحت تمس المؤسسات الخدماتية والتعليمية.

إن الاهتمام بـ إ.ج.ش في مجال التربية و التعليم جاء كضرورة ملحة من طرف الرواد و الباحثين و المسؤولين لمواجهة المشاكل التي يشهدونها، حيث قام "إدوارد ديمينغ" "Edwards Deming" بالتأكيد على ضرورة إدخالها في التعليم للتحسين المستمر، فنجاح العديد من المدارس في الولايات المتحدة الأمريكية في النهوض بالنظام التربوي تؤكد التطبيق الناجح للجودة الشاملة في المجال التربوي، أين بدأت مؤسسات التعليم العالي تعرف اهتماما خاصا بهذا المجال، كما أن "جوزيف جوران" "Joseph M.Juran" دعا إلى استحداث مجلس أعلى للجودة الجامعية .

إن إ.ج.ش من المنظور التربوي تعني إيجاد و تطوير قاعدة من القيم و المعتقدات التي تجعل كل موظف يعلم أن الجودة في خدمة المستفيد، بما يدعم الهدف الرئيسي لإدارة المدرسة[16]، هذا التطوير شامل و مستمر، يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل و الطلبة، أي أنها تشمل جميع وظائف و نشاطات المؤسسة التعليمية، الأمر الذي ينطوي حتما على تحقيق رضا الطلبة و زيادة ثقتهم، وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محليا و عالميا و زيادة نصيبها في سوق العمل[17].

يعرف" رودس" "Rhodes 1996" إ.ج.ش بأنها عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمؤسسة. هذا التعريف يمثل إطاراً مرجعياً لتطبيق نموذج إ.ج.ش في التربية، فالمدخلات هم الطلبة والعمليات ما يدور في داخل المدرسة و المخرجات هم الطلبة المتخرجون (شكل رقم 01: مكونات النظام التعليمي).



المصدر : يوسف حجيم الطائي و آخرون، "إ.ج.ش في التعليم الجامعي"، مؤسسة الوراق، الأردن، 2008، ص 63.

إن الالتزام الكلي بتطبيق إ.ج.ش في المؤسسة التربوية يستدعي إعادة النظر في رسالة هذه المؤسسة وأهدافها واستراتيجيات تعاملها مع العمل التربوي و معاييرها و إجراءات التقويم المتبعة فيها، ويجب التعرف على حاجات المستفيدين (الطلبة) و ما هي نوعية التعليم و الإعداد التي يرون أنها تحقق حاجاتهم و تلبي رغباتهم[18].

رضا المستهلك "Customer Satisfaction" كما يعرفه قاموس الجودة و الاعتماد بمصر "شعور المستهلك بالسعادة و الرضاء عن الخدمة التي حصل عليها أو المنتج، و يعتبر هذا الرضاء هو هدف الجودة الأساسي في كل مبادئها حيث أنه لا يمكن اعتبار المؤسسة جيدة إلا إذا حظيت برضاء المستفيدين عن منتجاتها و خدماتها"[19].

و إذا كان الهدف المراد بتضافر الجهود و باستخدام مجموعة المعايير و المواصفات التعليمية هو رفع مستوى المنتوج التربوي المتمثل في الطالب بما يتناسب مع متطلبات المجتمع، و لذلك من الضروري تحديد من هو الزبون في مؤسسات التعليم العالي؟

هناك عدم وجود اتفاق حول تعريف الزبون في مؤسسات التعليم العالي، فالمؤسسات التعليمية تتحفظ على اعتبار الطلبة بأنهم الزبائن و بالتالي الأخذ بالمقولة "الزبون هو دائما على حق"، و ذلك لأن المؤسسات التعليمية تعتقد بأن تلبية رغبات الطلاب كزبائن لن يقود بالضرورة لتعليم ذو جودة مرتفعة، هذا الاعتقاد يستند على فرضية أن الطالب (الزبون) الراضي هو ذلك الذي يجتاز الامتحانات بنجاح و يتخرج فحسب، و بالتالي فان الطلاب يهتمون بالرضا قصير الأجل (النجاح)، و الذي قد يتعارض مع متطلبات النمو طويلة الأجل التي تسعى المؤسسات التعليمية لتحقيقها، و من هنا تخوفت معظم الجامعات من اعتبار الطالب لوحده كزبون[20]، و يمكن أن نلمس ذلك من خلال التعاريف التي وضعتها بعض المؤسسات التعليمية لزبائنها كجامعة"Harvard" حيث تعرف الزبون بأنه "أي شخص تقوم بتزويده بمعلومات أو خدمات" أما جامعة"Fox Valley Technical" تعتبر "الطلاب الذين يستفيدون من خدماتنا وأرباب الأعمال باعتبارهم المستهلكون النهائيين لخريجينا".فإرضاء الزبون يتطلب تطوير مختلف المحاور التي تساهم في تحقيق الجودة (الشكل رقم 02: محاور الجودة في التعليم العالي)

شكل رقم 02: محاور الجودة في التعليم العالي

جودة التعليم العالي

تبني مبادئ الحوكمة

جودة البيئة المحيطة : مميزاته البيئية و التاريخية والجغرافية والاقتصادية و الثقافية والسياسية المشجعة للتعليم و البحث العلمي

ثقافة التغيير: التكيف مع المحيط الجديد، استراتيجيات التطوير، اليقظة والمرونة

جودة المباني التعليمية وتجهيزاتها: القاعات و التهوية، الإضاءة و الصوت، النادي الطلابي، أجهزة العرض، التقنيات والأجهزة الحديثة مثل التعلم عن بعد téléenseignement

جودة الإدارة التعليمية والتشريعات و اللوائح: الاعتماد على إدارة الجودة الشاملة، التخطيط الاستراتيجي، لوائح وتنظيمات مرنة واضحة ومحددة

جودة التمويل التعليمي: تخصيص مبالغ معتبرة، ترشيد الإنفاق، تنويع مصادر التمويل، متابعة المشاريع على أرض الواقع، حرية استثمار المبالغ الباقية من طرف الجامعات

جودة الطالب: احترام الأستاذ، التركيز و الانتباه، تقبل أفكار الزملاء، القدرة على الاستجابة و التفاعل و المعالجة، التحليل والتركيب، الانتقاد البناء، العمل الجماعي، التعاون، حل المشاكل حسب الموقف

جودة المناهج (كتب، طرق، الوسائل ، تقييم): شاملة، مرنة، ملائمة للتحديات العالمية و الثورة المعرفية، مساهمة في تكوين الشخصية المتكاملة، الممارسات التطبيقية للبرامج. نموذج إنتاج المعرفة بصفة مشتركة بين الأستاذ والطالب، منهجية التفكير

جودة عضو هيئة التدريس: الرغبة في التعليم، مرونة التفكير، مهارات الاتصال، القدرة على الشرح، الكفاءات العلمية والتربوية، التعاون، التعرف على الاتجاهات المعاصرة

المصدر: سالمي عبد الجبار ، بزاوية عبد الحكيم، " جودة التعليم العالي في ظل تحقيق مبادئ الحوكمة : تجربة المملكة المتحدة في حوكمة الجامعات"، ملتقى دولي حول الحوكمة في الجامعة : تقييم أساليب الحوكمة في التعليم العالي،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير و مخبر البحث: اقتصاديات الأور ومتوسطية، جامعة وهران، ، الجزائر، 03-2011/12/04، ص05.

فالوصول إلى الجودة يتطلب تفاعل جميع هذه العناصر بما تقتضيه مبادئ الحوكمة حتى تتمكن الجامعة من تقييم نظامها والوقوف على نقاط القوة و تطويرها و معرفة نقاط الضعف و معالجتها، كما "يتم قياس الجودة في التعليم من خلال عدة طرق تستهدف النظام التعليمي بأكمله، و من بين الجهات العالمية المتخصصة في تقييم الجودة في التعليم و التي تمنح شهادات اعتراف وجوائز عالمية للمؤسسات التعليمية نجد منظمة الايزو (ISO)، جائزة ديمنج (DEMING PRIZE)، إلى جانب مكافأة بالدريج (BALDRIGE AWARD) الذي طور نظامًا لضبط وقياس الجودة في التعليم من خلال إعطاء نقاط التقييم لمجموعة من البنود منها الحوكمة و المسؤولية الاجتماعية ضمن مجال القيادة"[21] .الوصول إلى جودة مخرجات للتعليم العالي يتطلب تضافر جميع مؤسسات هذا المجتمع بدءا من العائلة

والمؤسسات في مختلف الميادين (الاقتصادية، الثقافية، الاجتماعية، ...) و الجمعيات العلمية زيادة على التعليم بأطواره المختلفة وصولا إلى الجامعة و التعليم العالي.

4- تبني منهجية الاعتماد الأكاديمي (Academic Accreditation)

يعد الاعتماد شعارا للجودة في مؤسسات التعليم العالي، تقوم به هيئات أو مجالس لها من الخبرة و المعرفة في تقييم الرسالة والأهداف و الأداء الإداري و المالي و طرق التعليم، فشهادة الاعتماد لا تأتي إلا من خلال انتساب المؤسسة التعليمية إلى أحد مجالس الاعتماد العالمية، و بعدها البدء بالتقييم الذاتي الداخلي وصولا إلى التقييم الخارجي من قبل مجلس الاعتماد الذي يسدي النصح و التوجيه إلى المنتسب و يساعده على التطور في النوعية وصولا إلى كسب الاعتماد و تحقيق الجودة و الإتقان[22]، هو الاعتراف بان برامج مؤسسة تعليمية ما قد حققت أو وصلت إلى الحد الأدنى من معايير الكفاءة و الجودة الموضوعة سلفا من قبل الهيئة المانحة لشهادة الاعتماد"[23]، فإذا كانت مؤسسة التعليم تستطيع إثبات أن برامجها تتوافق مع المعايير المعلنة و المعتمدة و أن لديها أنظمة قائمة لضمان الجودة و التحسين المستمر لأنشطتها الأكاديمية وفقا للضوابط المعلنة، فإنها تحصل على الاعتماد من طرف هيئة ضمان الجودة والاعتماد.

هناك عدة هيئات اعتماد قومية و عالمية[24] تسعى إلى تحقيق هذا الهدف منها :

- مجلس اعتماد التعليم العالي الأمريكي: و هو مسئول عن اعتماد صلاحية هيئات الاعتماد التي تقوم بإعداد الجامعات للاعتماد(www.chea.org) .
- مؤسسة الولايات الوسطى لاعتماد التعليم العالي بأمريكا : هذه المؤسسة لها خبرة في مصر حيث أنها قامت باعتماد الجامعة الأمريكية بالقاهرة و منحتها اعتمادا مؤسسيا (www.msache.org).
- المجلس الأمريكي للتعليم العالي: مسؤول عن منح معلومات عن الأداء المتميز في تطبيق الجودة وأساليب التقييم و متطلبات الاعتماد (www.ace.net).
- هيئة ضمان جودة التعليم العالي بانجلترا: مسئولة عن تقييم برامج التعليم العالي للتأكيد على أهلية هذه المؤسسات لتحصل على ثقة المجتمع بان برامج الجودة و مقاييسها تطبق بعناية و تطور (www.qaa.ac.uk).

- الشبكة الأوروبية لتوكيد الجودة في التعليم العالي: مسئولة عن تجميع معلومات و خبرات المؤسسات المتميزة في مجال تحسين الجودة و سبل تقييم الأداء (www.enqa.net).
- الشبكة الدولية لهيئات توكيد الجودة في التعليم العالي :مسئولة عن تجميع و نشر النظريات الجديدة المتطورة احدث أساليب تطبيق الجودة و كيفية صيانة و تطوير نظم الجودة المستخدمة في التعليم العالي (www.inqaahe.nl).
- المجلس الألماني للاعتماد: مسئول عن توكيد الجودة في مؤسسات التعليم العالي من حيث أساليب التعليم التعلم، و كيفية وضع نظام لجودة العمل والتميز و زيادة الشفافية بين المعلم و الطالب والموظفين كل أعضاء المؤسسة التعليمية (www.akkreditieungstrat.de).
- مجلس التدريب و التعليم عن بعد بانجلترا :يعتبر من هيئات الاعتماد المتميزة دوليا عضوا في مجلس اعتماد التعليم العالي الأمريكي (www.detc.org).
- سلطة مراقبة الجودة النيوزيلندية: وهي هيئة حكومية أنشئت برعاية وزارة العليم العالي النيوزيلندية لمتابعة ضبط جودة مستوى أداء مؤسسات التعليم العالي (www.nzqa.gont.nz) .
- وحدة مراقبة الاعتماد النيوزيلندية: و هي هيئة مستقلة ليست تابعة للحكومة، تم إنشائها من قبل الجامعات للتحمل مسئولية متابعة و مراجعة نظم الجودة المتبعة لدى الجامعات توفر لهم الدعم في الحفاظ على نظام الجودة و جودة الأداء و كيفية إعلائه (www.aau.nz).
- المجلس القومي للتقييم و الاعتماد بالهند:مسئول عن تقييم جودة الأداء و نظام الجودة الداخلي بمؤسسات التعليم العالي الهندية و تقييم المخرجات التعليمية (www.members.tripod.com/naac).
- هيئة اعتماد التعليم الهندسي الكورية: مسئولة عن اعتماد التعليم الهندسي العالي بمختلف الجامعات الكورية (www.Abeek.com).

إن أحد الملامح المنظورة لموجة الجودة هو آلية الحصول على شهادة ضمان الجودة اعتمادا على أساس مواصفات الايزو 9000 (ISO 9000)، و قد أصبحت هذه المواصفات أساس الجودة في القطاع الصناعي ومنذ بداية التسعينات

امتدت لتشمل قطاعات أخرى من ضمنها القطاع التعليمي، إلا انه يتطلب من التربويين تكييف مفاهيمه و مصطلحاته ليتم تقبلها في المجال التعليمي. إن أول استخدام له في المجال التعليمي كان عام 1992 بإصدار المؤسسة البريطانية للمعايير إرشاداتها بالتوجه نحو تطبيق معاييرها في مجال التربية و التعليم، و تعد المواصفات البريطانية (BS 5750) والايزو 9000 من المداخل الجديدة التي أخذ بها التعليم الجامعي حيث بدأ العمل بها عام 1992 في كلية شرق برمنجهام (Birmingham).

و نظرا للنجاح الذي حازت عليه تطبيقات الايزو، بدأت مؤسسات التعليم العالي الأمريكية بتبنيه و تطبيقه لحل مشكلات التعليمية حيث طورت العديد من الجامعات مداخل فريدة لإدارة الجودة من أجل تحسين نوعية للتعليم و حياة الطلبة و البرامج و البحوث الجامعية، و من هذه الجامعات نجد جامعة دريكسيل (Drexel)، وفرجينيا كمونولث (Virginia Commonwealth)، وأوبورن (Auburn) و معهد روتشتر للتكنولوجيا (Rochester Institute of Technology) وجامعة ميتشغان (Michigan State) [25].

تتبع المؤسسات مجموعة من الخطوات لغرض الحصول على الشهادة الايزو [26]**:**

- **مرحلة ما قبل التسجيل :** هي المرحلة التي يتم فيها التجهيز و الاستعداد و تعديل الأوضاع لتتطابق مع متطلبات الايزو.

- **مرحلة التسجيل :** اختيار المؤسسة التي تقوم بالمراجعة و التقييم من أجل منح الشهادة على أن تكون من المنظمات المرخص لها بذلك، من خلال قائمة دولية أو محلية تحتفظ بها الهيئات المختصة بالمواصفات والتوحيد القياسي، كما يتم ملء نموذج طلب التسجيل من خلال المعلومات التفصيلية الكاملة عن المؤسسة.

- **التفاوض على الشروط :** من حيث نوع الشهادة التي ترغب الحصول عليها و الوقت اللازم لإنهاء عملية التسجيل و التفاوض على تحديد الأتعاب و عدم إفشاء أسرار المؤسسة التي أطلع عليها.

- **التخطيط و الإعداد للمراجعة :** من خلال وضع جدول زمني لعملية المراجعة والتنسيق والتعاون التام مع فريق المراجعة.

- **مرحلة ما بعد التسجيل :** بعد حصول المؤسسة على شهادة الايزو، لا يعني أنها تتوقف عند هذا الحد و إنما يجب العمل على التحسين المستمر للجودة و الحفاظ على المستوى الذي وصلت إليه لأنها سوف تخضع للمراجعة.

أما عن الصعوبات الناجمة عن تطبيق الايزو نجد صعوبة تحديد النوع المناسب من السلسلة ISO 9001 أو ISO 9002 أو ISO 9003 و صعوبة تحديد من سيشمله تطبيق الايزو هل المؤسسة ككل، أحد أقسامها أو وحداتها أو مجالاتها أو أبنيتها ...كما أن العديد من المقاييس و المصطلحات المستخدمة في هذه المعايير نجدها غير مألوفة في قطاع التعليم، و من جهة أخرى يتطلب الحصول على الاعتماد إلى مصاريف كثيرة و وقت كبير مخصصة للإجراءات المكتوبة و تدريب العاملين إلى جانب الوقت و الكلفة للمحافظة على الايزو تكون مرتفعة[27].

مع العلم أن ما يهم في الإدارة الجامعية هو المواصفة ISO 9001 لعام 2000 بعد تكييفها وفقا لمتطلبات الجامعة كمنظمات خدمية[28].

5- الفرق بين منهجية الايزو و إدارة الجودة الشاملة

إن منهجية "الإيزو" و "إ.ج.ش" يشتركان في اعتبارهما فلسفتان لتحسين جودة السلع و الخدمات إلا أنهما يختلفان، فمن صعوبات تبني نموذج الإيزو بشروطه يكون مكلفا بالنسبة للمؤسسة التي تتبناه، أما بالنسبة لـ إ.ج.ش فهذه التكاليف تكون أقل من خلال الوصول إلى الجودة وفقا لسلسلة من المراحل، كما أن الإيزو نظام عالمي للجودة يتضمن معايير تسعى إلى توفير مستوى جودة ذو طابع عمومي وعالمي وليس خاصاً بمؤسسة معينة، وإ.ج.ش فهي أيضا تعتبر فلسفة تنظيمية عامة وشاملة تتبنى عدّة أنظمة متكاملة في كافة مجالات العمل داخل المؤسسة إلاّ أن تطبيقها من حيث مداه يختلف من مؤسسة لأخرى، لكل منها نموذج خاص بها يختلف عن نماذج المؤسسات الأخرى. اما المؤسسات الحائزة على شهادة الإيزو هي مقيدة بتطبيق نفس القواعد والشروط.

إن منهجية إ.ج.ش أعم وأشمل من الإيزو، فهي تهتم بالمستهلك الداخلي وتؤكد على تبني مبدأ المشاركة و العمل الجماعي، و تهتم بالقيادة و الحوافز المتعلقة بالموارد البشرية، في حين الإيزو لا يدخل قسماً كبيراً من هذه الأمور ضمن اهتماماته.

يمكن اعتبار نظام الإيزو كمرحلة أولية نحو إ.ج.ش حيث يمكن للمؤسسة الحصول على شهادة الإيزو لفترة معينة دون أن تكتمل لديها منهجية إ.ج.ش كما أن تبني الإدارة الشاملة في المؤسسة يعطيها حرية التصرف في نموذجها

الخاص حسب الظروف والتغيرات التي تطرأ في المحيط الذي تعيش فيه، بينما المؤسسة الحائزة على الايزو فإنها تخضع للمراجعة الدورية من طرف الهيئة المعتمدة للضمان و الجودة[29]. كما يمكن البدء في إ.ج.ش و اختبار الشروط المشتركة مع هيئات الاعتماد العالمية لتأكيد جودتها بالاعتماد الأكاديمي.

6- خاتمة

تواجه مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي تحدي في تحسين الجودة، لهذا فان التطورات العلمية والتكنولوجية و الاقتصادية و الطلب الاجتماعي القوي عليها من أجل التنمية المستدامة يحتم على الجزائر الاستجابة لهذه المطالب في ظل التغير المستمر الذي يشهده سوق العمل المحلي و العالمي مما يتطلب اكتساب مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي لصفة المرونة لهذه التطورات حتى لا تفقد دورها الرئيسي في المجتمع.

فتحسين جودة التعليم في الجزائر أصبح هدفا أساسيا، فالتحدي الرئيسي للنظام التعليمي ليس فقط تقديم التعليم لكل المواطنين و لكن التأكيد على أن التعليم يجب أن يقدم بجودة عالية زيادة على المرونة من أجل الاستجابة لمتطلبات سوق الشغل من خلال التخصصات المطلوبة و المستحدثة بما يتوافق مع انشاء المؤسسات الحديثة في إيطار المقاولاتية.

فإذا لم تنتهج مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي الحصول على شهادة الاعتماد من الهيئات المعتمدة للجودة و الضمان كالايزو، باعتبارها تقدم معايير عامة تطبق في جميع المؤسسات و بنفس الطريقة، و غياب دور القطاع الخاص في هذا المجال، يمكنها اللجوء إلى إ.ج.ش كمنهج إداري يتكون من مبادئ و يعتمد على وسائل وأدوات تطبقها بأسلوبها الخاص حسب ما يتطلب جودة الأستاذ و الطالب زيادة على البرامج التعليمية والمناهج والتجهيزات و الإدارة إلى جانب النظر في رسالة هذه المؤسسة و أهدافها واستراتيجياتها و إجراءات التقييم المتبعة فيه حتى تستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات و رغبات عملائها من طلبة و أولياء الأمور و أصحاب العمل و المجتمع ككل بهدف مساير التغيرات العالمية، فالوصول إلى الفعالية تكون من خلال خلق المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي في الجزائر.

المراجع و الهوامش

[1] يوسف حجيم الطائي و آخرون، "نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية و الخدمية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 395.

[2] قاموس الجودة و الاعتماد، مركز ضمان الجودة، جامعة الإسكندرية، ص 10 : http:qac.alexeng.edu.eg،

[3] فواز التميمي و أحمد الخطيب، "إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل للايزو (9001)"، دارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 82.

[4] مات سيفر، ترجمة خالد العامري، "المرجع العالمي لإدارة الجودة"، دار الفاروق للنشر و التوزيع، ترجمة ط 3، مصر، 2007، ص 15.

[5] www.mesrs.dz/ar/universities تاريخ التصفح 05.05.1018

[6] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، موقع وزارة التعليم العالي و البحث العلمي 06/05/2011 :

http://www.mesrs.dz/arabe_mesrs/indexa.php

[7] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، موقع وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، "إصلاح التعليم العالي جوان 2007": www.mesrs.dz ، ص 5، ص7.

[8] قاسم نايف علوان المحياوي، "إدارة الجودة في الخدمات : مفاهيم و عمليات و تطبيقات"، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 23.

[9] خضير كاظم حمود، "إدارة الجودة الشاملة"، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الاردن، ط 3، 2007، ص 72.

[10] يوسف حجيم الطائي و آخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية و الخدمية، مرجع سابق ذكره، ص 194.

[11] فواز التميمي و أحمد الخطيب، مرجع سابق ذكره، ص 21.

[12] محفوظ أحمد جودة، "الجودة الشاملة : مفاهيم و تطبيقات"، دار وائل للنشر، ط 3، 2008، ص 205.

[13] قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سابق، ص 192.

[14] محفوظ أحمد جودة، مرجع سابق ذطره، ص 206.

[15] فواز التميمي و أحمد الخطيب، مرجع سابق ذكره، ص 2.

[16] يوسف حجيم الطائي، ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مرجع سابق ذكره، ص 184-185.

[17] عليمات و صالح ناصر، "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية"، دار الشروق للنشر و التوزيع، الأردن، 2004، ص 98.

[18] رياض رشاد البنا، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم"، المؤتمر التربوي العشرون التعليم الابتدائي : جودة شاملة ورؤية جديدة، 2006/01/21، ص 9.

[19] قاموس الجودة و الاعتماد، مرجع سابق ذكره، ص 12.

[20] عبد المحسن نعساني،ورقة بحثية بعنوان : "نموذج مقترح لتطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"،كلية الاقتصاد جامعة حلب

[21] محمد دهان، "قياس الجودة في التعليم:عامل أساسي لنجاح مسار إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم"، ملتقى دولي:إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة قسنطينة- مخبر المغرب الكبير الاقتصاد و المجتمع، 10-2011/05/11، ص 23.

[22] يوسف حجيم الطائي و آخرون، مرجع سابق ذكره، ص 111.

[23] قاموس الجودة و الاعتماد، مرجع سابق ذكره، ص 09.

[24] مرجع سابق، ص 31-32.

[25] فواز التميمي و أحمد الخطيب، مرجع سابق ذكره، ص 81-83.

[26] يوسف حجيم الطائي و آخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية و الخدمية، مرجع سابق ذكره، ص358.

[27] مرجع سابق، ص 318.

[28] يوسف حجيم الطائي و آخرون، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مرجع سابق ذكره، ص 346.

[29] عمر وصفي عقيلي، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة"، دار وائل للنشر، الأردن، 2001، ص70.